

# 服务员工作心得体会最新6篇（服务员工作心得体会最新6篇怎么写）

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/bb2ed1667a6f2311e45e78b020653336.html>

范文网，为你加油喝彩！

## 服务员工作心得体会 篇一

十月刚刚过去，回想这一具多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是经过这一具多月的工作，有收获有成长。作为一名基层的治理者，需要学习的地点还有不少。领班别仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有不少。

### 1、客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是操纵客房产品质量的最后环节，直接妨碍。对客人的服务质量。经过这一具多月来的工作实践，都是掌握了客房卫生的检查标准，也可以独立的去把控好一具房间的整体质量。但是依然有一些别脚的地点，在主管和部门的检查中依然存在别达标的的事情。经过分析要紧依然对房间卫生的全局把控到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地点，缺少整体的把控。卫生质量的标准依然别够高，检查中依然有忽略的地点。只是经过这段时刻的卫生检查，认识到领班的检查不过一具监督补台的工作，更重要的依然职员对房间卫生的清理。所以在接下来的工作我将会加强对职员打扫房间的关注，提高职员的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

### 2、治理方面

有人说，领班是夹在缝里做人，这话一点也别为过，上要对主管负责，下要对职员负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要经过更多的实践和亲身记忆才干协调好的。在这一具多月时刻里，在这方面都是还做的还很少，还有不少的路要走，这方面将是我未来工作中最需要学习的地点，别仅仅是经过书本，还要经过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的别脚。

### 3、沟通方面

由于之前在五号楼工作，与八号楼的职员接触别多，对他们别是特别了解。如今来到八号楼要和他们一起工作，必须和大伙儿互相了解，建立良好的工作氛围，所以这一具月来我加强与大伙儿的沟通，对每个职员都有了一定的了解。但是由于八号楼职员多，且年龄跨度大，性格迥异，难度依然比较大的，我也在试着寻觅和每个人沟通的办法。让自己尽快的融入到那个大班组。

#### 4、与客沟通

做了领班后，与往常做接待时与客沟通的办法与心态要别一样，别再是仅仅与客沟通，然后交给领班，如今要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的抱怨和疑虑，同时还要在职员面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询问客人的住店感觉到解决向客人索赔问题、投诉问题。开始觉得很难，别知如何开口，渐渐的放下心去感觉与客人沟通的欢乐。

领班的工作繁琐复杂，经过这一月来的实践，感受的确别那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，渐渐也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大伙儿都能认可我的工作。

#### 服务员的工作心得 篇二

这周现实生活已经接近尾声了，回想一下我们这一个星期的经历，一个个实过的岗位：行车值班员（后文简称“行值”）、客运值班员（后文简称“客值”）、票亭、厅巡、以及站务。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得十分宝贵。这一周的实当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情景和各岗位的工作情景。

按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情景时按照相关的程序能立刻做出应对。以及在没有设置LOW监控时需要操作LOW的车站，兼任LOW监控人员的职责。学岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情景发生的时候相对简便，可是他们身上的担子和职责却一点儿也不简便，因为一旦发生紧急事件，他们就必须立刻做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实--客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时能够临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要十分的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情景下才能操作，这也体现出了客值工作的职责。并且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情景，且在进出票亭后要随时使门坚持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位十分辛苦，因为他是地铁运营应对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑应对乘客，帮乘客兑换零钱并帮忙乘客解决一些疑问。我也一向在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最终的两天，我跟岗学了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮忙乘客，回答乘客的询问，异常注意帮忙老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现能够人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮忙。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实职

责重大，要留意整个非付费区的一个情景，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮忙乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。

同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮忙乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时经过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情景时能够立刻做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。这一周的实生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自我。让自我更上一层楼。

### 服务员工作心得体会 篇三

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性...等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样？工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬... 其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关吗？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的"考官"。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？

你做到了多少，也就意味着"考官"能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的"内应"，工作得很"漂亮":动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的"天使"，带着"蒙娜丽莎"那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对"上帝"们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出"兵来将挡"的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种"苦"中去锻炼自己吧，"玉不琢不成器"，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

### 服务员工作心得体会 篇四

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性。.。等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样？工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬。.。 其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，

你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自己言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

实习将近三个月了，时光匆匆如流水。虽然在这过程中有苦涩，有抱怨，但也有快乐，有喜悦，最终在愉悦的心情中进行着自己的实习生活。这三个月的时光，给自己留下了很多的思考，我真正的感觉到了教育的失衡。

一、就是学生对老师的适应和老师对学生的适应。例如我现在接手两个班的语文学习。在和学生的交流中我明显可以感觉的。到，学生不喜欢适应教师这种方式，他们抱怨，自己不停的适应新老师，适应新的教学方式，可是但每次当完全适应的时候，马上就要结束，又要适应新的了。

二、实习现阶段对于我们来说是不成熟的，实际上现在我们很多的条件，都不能和实习相配。我们对于学生的思维还有行为无法做到完全的了解，在一定程度上对他们好多的行为方式感到不解和困惑，以至于无从下手地解决，但是另一方面，因为我们是大学生，跟学生的年龄还有心理年龄比本校教师有优势，学生们乐于向我们寻求帮助，当然我也很乐意帮助他们，从这来说，我们对学生的了解会更细致入微。

三、还有就是实习老师对实习学校人文环境的适应问题。实际上每一个学校，在历史的前进过程中都慢慢的形成了自己学校的一些独特的环境，这些环境，让我们要有一个适应过程，就像学生说的，当我们适应了也就是要离开的时候了。有时，我们会听到实习学校老师对我们的评价，有好的也有负面的，说句心里话，有几个人不想把工作做好呢，可是有时候不是你想了就能完成的，因为还有很多现实的因素。例如在问题学生上。和很多的老师交流过，对于问题学生，我们都是无法全身心的投入。现在教育中的各种矛盾，一处理不好就会升级，特别是在教育问题学生方面，由于我们是实习老师的身份，在这方面更是特别的敏感，相对于教学成绩，在学生的管理上，我们都是抱着，希望自己半年的支教生活能平安的结束，不要发生意外，就是成功的了，在这些意外的面前，自保或许是最好的了，平安或许是我们最大的心愿了。所以在这个意义上，对于一些问题学生是不公平的。

岁月无痕，但我知道自己到现在为止，三个月的时光不会是没有痕迹的。因为它真实的在我生命中，成为了我的记忆。三个月是自己人生的一段历程，无论这中间，我有过这样的情绪，我都想认真的把自己的感受写下。

## 服务员的工作心得 篇五

从这次酒店服务员，改变我认为干酒店服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做。在这次服务员工作中我得出服务员的工作心得。

**热爱你的工作：**当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。

**要有勤奋的精神：**酒店工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

**要有自信心：**与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

**要学会做人：**做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

**平常心面对工作中的不公平：**在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

**团队：**发挥团队精神是企业一致的追求，酒店企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

## 服务员工作心得 篇六

- 1、备用金在交接本上签字确认；
- 2、当班期间不准打私人电话；
- 3、随时保持收银台内的卫生；
- 4、当班期间不准进入与工作无关的程序；
- 5、随时注意使用规范的礼貌用语；

- 6、当班期间不准聊天、吃零食、玩手机；
- 7、两班交接班必须时所需事情，务必说清，特殊事情要在交接本上注明确认方可上下班；
- 8、任何人不准在收银台提取现金；
- 9、免签单必须当事人当天签字，特殊情况通知主管；
- 10、收银员必须当面点清客人的消费金额数、辨别真伪，如有问题责任自负；
- 11、收银台重地，其余人员一律禁止入内，如发现私自进入者，严肃处理，如有其它问题，负相关责任。

它山之石可以攻玉，以上就是t7t8美文号为大家带来的6篇《服务员工作心得体会》，希望对您的写作有所帮助，更多范文样本、模板格式尽在t7t8美文号。

更多 范文 请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发